

Pentingnya mengembangkan keterampilan mendengarkan efektif dalam konseling

Yenti Arsini¹, Zachra Aulia², Tara Latifah Nur Qulby³, Dewi Purnama Sari⁴

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Jl. William Iskandar, Ps V Medan Estate

e-mail: yentiarsini@uinsu.ac.id

Abstract

Effective communication skills are crucial in counseling sessions as they play a pivotal role in facilitating the success of counseling. Among the fundamental skills required in counseling, listening skills stand out. These skills enable counselors to not only comprehend and interpret the messages conveyed by those they counsel but also respond appropriately. This, in turn, fosters trust, comfort, and support, encouraging individuals to open up about their challenges. Furthermore, effective listening is instrumental in demonstrating empathy during the counseling process. However, in practice, there are several potential obstacles to listening, such as preconceived notions about clients, anticipating their words instead of truly hearing them, being preoccupied with one's own thoughts, personal issues, strong emotional reactions, or distractions like office noise or hunger. Within the realm of counseling skills, honing the ability to listen effectively is of paramount importance and serves as a foundational skill to nurture throughout the counseling relationship, ultimately enhancing empathy and ensuring appropriate responses.

Keyword: *counselling skills, listening skills*

PENDAHULUAN

Salah satu jenis hubungan yang bersifat membantu adalah konseling. Konseling, menurut Shetzer dan Stone adalah interaksi yang membantu orang memahami diri mereka dan lingkungan mereka sehingga mereka dapat menerapkan tujuan dan prinsip mereka pada perilaku mereka di masa depan. Dalam pertemuan tatap muka yang rahasia, konselor memberikan kesempatan kepada klien dan menggunakan pengetahuan dan keahliannya untuk membantu mereka menyelesaikan masalah.

Menurut Nurihsan keberhasilan konseling terutama bergantung pada sejauh mana hubungan antara konselor dan klien terjalin dengan baik. Tingkat efektivitas hubungan dalam konseling ditentukan oleh kemampuannya dalam membantu menyelesaikan masalah. Jalannya proses konseling sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan yang terbentuk pada awal sesi. Membangun hubungan yang kuat dengan klien merupakan langkah awal bagi konselor dalam membangun kepercayaan, keterbukaan, dan kenyamanan dengan klien. Ini akan memudahkan klien untuk berbicara tentang masalah mereka dan memperlancar proses konseling

selanjutnya. Untuk mencapai hubungan yang efektif antara konselor dan klien, penting bagi konselor untuk memiliki dasar-dasar keterampilan konseling yang kuat.

Konseling tidak hanya berarti memberikan nasihat, tetapi juga memberikan dorongan untuk pertumbuhan, kedewasaan, fungsi, dan penanganan hidup klien dengan menggali sumber daya internal mereka, seperti yang diungkapkan oleh Rogers dalam Latipun Untuk membantu klien memahami masalah dan menemukan solusi alternatif, hubungan yang erat antara konselor dan klien sangat penting.

Dalam konteks konseling, penting untuk memiliki keterampilan komunikasi yang tepat untuk membangun interaksi yang baik. Keterampilan dasar komunikasi dalam konseling berguna untuk membantu konselor memahami masalah klien, mengumpulkan dan menganalisis informasi, serta memberikan respons yang sesuai. Untuk mencapai tujuan konseling, Supriyo dan Mulawarman menekankan perlunya konselor menggunakan respons-respons yang mendorong saat berkomunikasi dengan klien, yang dapat dikelompokkan ke dalam keterampilan

dasar komunikasi konseling.

Menguasai kemampuan mendengarkan sangat penting dalam membangun hubungan positif selama sesi konseling. Menurut Neukrug mendengarkan secara efektif, menunjukkan empati, dan menggunakan teknik diam dapat membantu konselor membentuk hubungan yang kuat selama konseling. Pandangan ini sejalan dengan McKay, Davis, dan Fanning yang menegaskan bahwa mendengarkan adalah aspek kunci dalam komunikasi untuk membangun dan menjaga hubungan yang baik. Melalui mendengarkan, konselor dapat memahami apa yang konseli sampaikan, sehingga mereka dapat memberikan respon yang sesuai, baik secara lisan maupun nonverbal.

Kemampuan komunikasi yang kuat adalah kunci dalam bidang konseling. Untuk membangun hubungan terapeutik yang positif, konselor harus aktif dalam aktivitas mendengarkan. Nagendra menjelaskan bahwa mendengarkan adalah kemampuan untuk memahami dengan baik apa yang dikatakan oleh orang lain. Saat konselor memberikan perhatian penuh kepada konseli, ini membantu membangun kepercayaan dan meyakinkan konseli bahwa konselor

memahami masalah yang dihadapi serta memberikan dukungan dengan mencerminkan apa yang disampaikan konseli. Pendapat ini juga didukung oleh Scissons yang menekankan pentingnya mendengarkan dalam membangun hubungan yang efektif dan mengumpulkan informasi dari klien tanpa harus banyak bertanya.

Mendengarkan merupakan salah satu keterampilan yang sulit diterapkan dalam komunikasi konseling. Menurut penelitian oleh Kusmaryani ada sepuluh keterampilan konseling yang harus dikuasai oleh konselor sekolah, termasuk mendengarkan, mengakhiri sesi, empati, klarifikasi, pemecahan masalah, pemfokusan, dorongan, dan dukungan. Namun, karena seringkali orang lebih suka berbicara dan memberikan nasihat, konselor sering kesulitan dalam menjalankan keterampilan mendengarkan selama sesi konseling. Hal ini dapat berdampak negatif pada hubungan dengan konseli karena kemampuan mendengarkan tidak hanya sebatas mengumpulkan informasi, tetapi juga melibatkan kemampuan konselor untuk menginterpretasikan dan memberikan respon yang sesuai. Di antara semua keterampilan komunikasi yang penting dan standar dalam

konseling, kemampuan mendengarkan yang efektif merupakan elemen kunci dalam keterampilan konseling.

Mendengarkan aktif adalah praktek yang bertujuan untuk mengekspresikan minat pendengar dalam percakapan dan meningkatkan pemahaman. Seorang pendengar yang aktif bekerja bersama dengan pembicara untuk memberikan makna pada pembicaraan. Ini adalah metode yang efektif dalam pertukaran informasi, karena membangun kepercayaan, meyakinkan konseli tentang pemahaman, memberikan dukungan, dan menegaskan komitmen untuk terus mendengarkan. Oleh karena itu, kemampuan mendengarkan sangat penting dalam konseling, membantu membangun hubungan yang kuat dengan konseli dan mendukung proses konseling.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan atau library research. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada analisis kualitatif, di mana data dikumpulkan, diolah, dan disajikan berdasarkan buku dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Proses penelitian dilakukan dengan sistematis, dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data menggunakan metode atau

teknik khusus untuk menjawab pertanyaan dan masalah yang dihadapi.

PEMBAHASAN

Mendengarkan

Mendengarkan melibatkan lebih dari sekadar menerima sinyal pendengaran. Mendengar dan mendengarkan merupakan dua konsep yang berbeda. Mendengar adalah salah satu kemampuan indra manusia, suatu proses fisiologis yang terjadi tanpa perlu memahami stimulus yang diterima. Seseorang dapat mendengar suara tanpa benar-benar memerhatikannya, bahkan tanpa pemahaman yang mendalam. Dalam kontras, mendengarkan membutuhkan fokus dan perhatian penuh.

Menurut International Listening Association (ILA), mendengar merujuk pada peristiwa yang mungkin terjadi tanpa sengaja atau tanpa suka rela, membutuhkan sedikit usaha. Sementara itu, mendengarkan adalah tindakan yang dilakukan dengan sengaja, dengan fokus, dan keinginan untuk memahami. Menurut Emmert, mendengarkan adalah proses aktif dalam memahami pesan orang lain, dan Steil menekankan pentingnya interaksi dengan teman berbicara (Rezki Hariko, 2017)

Komunikasi non-verbal juga memainkan

peran penting dalam mendengarkan. Seorang pendengar yang baik memiliki beberapa kriteria, termasuk tidak terlalu banyak berbicara, berkonsentrasi pada pembicaraan konseli, tidak memotong pembicaraan, memberikan perhatian tulus, dan memberikan tanggapan yang sesuai. Slyke menegaskan bahwa mendengarkan bukan hanya tentang menerima pesan, tetapi juga tentang menjadi sadar dan berpartisipasi secara aktif, serta menyadari semua sinyal verbal dan non-verbal yang ditampilkan oleh orang lain selama interaksi (Sugiyono, 2017).

Keterkaitan Mendengarkan dengan Empati dan Neurosains

Dalam proses konseling, mendengarkan dengan teliti dapat membantu konselor menunjukkan perasaan simpati. Perasaan simpati sering dijelaskan sebagai memahami perasaan klien, namun dengan kesadaran yang berbeda dari pengalaman pribadi Anda (Ivey & Daniels, 2016). Dengan mengkomunikasikan apa yang disampaikan klien, informasi tambahan akan muncul, dan kita dapat memberikan respons.

Pemahaman kita tentang makna dan signifikansi simpati bisa ditingkatkan melalui penelitian neurosains, yaitu studi mengenai struktur saraf manusia. Magnetic Resonance

Imaging (fMRI) mempelajari teori otak dan potensinya dalam komunikasi dan psikologi. Spunt mencatat bahwa neuron cermin sangat penting untuk pemahaman simpati dalam proses komunikasi. Sistem neuron cermin pertama kali ditemukan oleh Rizzolatti dkk. Neuron ini memiliki kemampuan untuk membaca dan merasakan bahasa tubuh yang ditampilkan serta pemikiran orang. Pada tahap ini, pemahaman memungkinkan konselor untuk berinteraksi dengan klien. Sistem neuron cermin paling mudah dipahami melalui observasi (Netrawati, 2018).

Neuron cermin pada anak-anak, remaja, dan orang dewasa dapat dikaitkan dengan perilaku anti-sosial atau pasif dalam situasi tertentu. Aktivitas yang terkait dengan komunikasi verbal telah menjadi subjek penelitian, dan penelitian fMRI telah menemukan bahwa jika pemahaman terhadap apa yang dikomunikasikan tidak efektif dan keterampilan mendengarkan tidak digunakan dengan baik, konektivitas otak akan terganggu. Hal ini dapat mengakibatkan kehilangan simpati.

Selain itu, penelitian telah mengidentifikasi dua jenis simpati yang mendasar: simpati kognitif dan simpati afektif. Setiap jenis simpati melibatkan area

otak yang berbeda (Fan, Duncan, de Greck, & Northoff, 2016). Pemahaman tentang emosi dan perilaku orang lain diproses dalam bagian otak yang terkait dengan fungsi kognitif yang beragam (seperti midcingulate cortex [MCC] dan dorsal medial cortex [DMPFC]), termasuk dalam simpati kognitif. Contoh konkret adalah bagaimana kita melihat dunia melalui penggunaan mata dan pemahaman tentang orang lain. Sementara simpati afektif melibatkan peningkatan aktivitas di dalam insula, bagian otak yang berfungsi mengenali emosi yang muncul dari persepsi dan membantu kita merasakan keadaan emosi orang lain. Proses merasakan emosi orang lain berpusat pada insula (Eres, Decety, Louis, & Molenberghs).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ivey dan Daniels pada tahun 2016, mereka menemukan bahwa peningkatan massa jenis gray matter di bagian insula yang terkait dengan empati afektif berkaitan dengan peningkatan massa jenis gray matter pada MCC dan DMPFC yang terkait dengan empati kognitif. Ilmu pengetahuan tentang empati ini membantu kita memahami informasi yang diterima dari konseli, terutama dalam konteks keterampilan mikro konseling yang telah diteliti oleh Ivey dan Daniels pada tahun yang sama. Efektivitas

kondisi ini bergantung pada kemampuan konselor untuk mendengarkan dengan cermat dan menunjukkan empati dengan akurat.

Hirarki Keterampilan Mikro Konseling

Kemahiran mikro dalam konseling bertujuan untuk membantu konselor memberikan respons, penjelasan, dan mendorong diskusi lebih lanjut kepada konseli. Konseli berperan sebagai pemicu bagi respons konselor selanjutnya, dan proses komunikasi ini berperan dalam terapi berikutnya. Konselor yang memiliki kemahiran mikro dapat memberikan konseling yang efektif dengan memperhatikan aspek-aspek dari perspektif klien. Hirarki kemahiran mikro konseling yang dikembangkan oleh Ivey meliputi pemahaman budaya, membangun hubungan yang kuat pada awal sesi konseling, dan ketrampilan mendengarkan dasar. Salah satunya adalah Sequence Listening Basic (BLS) yang bertujuan untuk membantu konselor mengidentifikasi fakta, informasi, dan pemikiran yang disampaikan oleh klien, termasuk emosi. Ketrampilan mendengarkan aktif adalah bagian dari rangkaian mendengarkan dasar ini, yang sangat penting untuk berkomunikasi dengan empati. Floyd

melakukan penelitian tentang komunikasi yang melibatkan afeksi dan empati yang penuh perhatian, menemukan bahwa afeksi dalam komunikasi memiliki dampak positif karena melibatkan elemen-elemen psikologis. Sequence Dengar Dasar terdiri dari berbagai langkah, termasuk hadir, empati, bertanya, memberikan dukungan, menyimpulkan, dan mengamati serta merefleksikan perasaan klien. Ini membantu menciptakan komunikasi yang positif dan mempersiapkan konseling pada tahap selanjutnya. Dalam konteks ini, perbedaan budaya antara konselor dan konseli harus dipertimbangkan untuk menghindari kesalahpahaman dan ketidaknyamanan. Sequence Listening Basic yang dilakukan dengan baik dapat mencerminkan empati secara tidak langsung. Dua kemahiran kunci yang relevan dalam Sequence Pemahaman Dasar adalah parafrase dan refleksi emosi. Parafrase adalah kemahiran yang memungkinkan konselor untuk memahami dan mengkomunikasikan dengan tepat apa yang dikatakan oleh konseli, terkait dengan empati kognitif. Refleksi emosi mengacu pada pemahaman konselor tentang emosi klien yang dikomunikasikan dengan akurat. Ini berkaitan dengan empati emosi dalam sistem saraf.

Hambatan Mendengarkan Efektif dalam Konseling

Mendengarkan dengan penuh perhatian sangat krusial selama sesi konseling. Keberhasilan kemampuan ini akan berdampak pada tanggapan konselor terhadap konseli. Kekurangan dalam mendengarkan dengan cermat dapat menyebabkan kurangnya informasi yang diterima, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan respons yang tidak sesuai dengan masalah atau perasaan konseli. Kesalahpahaman antara konselor dan konseli mungkin terjadi jika proses mendengarkan tidak berjalan dengan baik, dan ini akan memengaruhi jalannya konseling. Seorang konselor perlu memahami seni mendengarkan, meskipun ada beberapa hal yang bisa mengganggu kemampuan mereka untuk mendengarkan dengan baik.

Salah satu gangguan adalah membuat asumsi tentang konseli sebelum mendengarkan dengan seksama, yang dapat mengganggu proses mendengarkan. Hal ini juga berhubungan dengan kemampuan untuk mengantisipasi apa yang akan dikatakan oleh konseli, yang, meskipun dilakukan dengan niat baik, bisa menghambat konselor dalam mendengarkan dengan sepenuh hati. Selain itu, konselor harus fokus pada apa yang

disampaikan oleh konseli tanpa terlalu banyak berpikir tentang respons yang akan diberikan, karena ini bisa menghambat penerimaan informasi dengan baik dan berpotensi menyebabkan kesalahpahaman.

Pendapat pribadi konselor juga bisa memengaruhi kemampuan mereka dalam mendengarkan, terutama jika mereka terlalu terbawa oleh pandangan pribadi atau pengalaman sebelumnya. Reaksi emosional yang kuat saat mendengarkan masalah konseli juga dapat mengganggu proses. Terakhir, lingkungan sekitar juga dapat menjadi hambatan terakhir untuk mendengarkan yang efektif. Suara bising, kondisi ruangan yang tidak mendukung, atau rasa lapar konselor dapat mengganggu konseling. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan konseling yang nyaman dan mendukung menjadi penting. Ruang konseling harus tenang, nyaman, aman, dan rahasia, dengan perhatian khusus pada faktor seperti pencahayaan yang memadai, penyimpanan data konseli, dan kursi yang nyaman

Para konselor perlu aktif dalam mendengarkan dengan alasan yang signifikan. Ini melibatkan menunjukkan kepedulian, memotivasi konseli untuk bertindak spontan, menciptakan situasi

pembelajaran, dan menyediakan konsep-konsep baru. Selain itu, menjadi pendengar yang baik melibatkan kemampuan untuk terhubung dengan orang sebaya, mengajukan tantangan bermanfaat dalam sesi konseling, memperlakukan konseli dengan cara yang menghasilkan respons berarti, dan berbagi tanggung jawab secara seimbang. Namun, ada juga hambatan yang perlu diidentifikasi, seperti membandingkan, membaca pikiran, mengulang-ulang, menyaring informasi, menerapkan stereotip, berimajinasi, mengidentifikasi, menasehati, berdebat, membenarkan diri, mengalihkan topik, dan menghibur untuk mengalihkan perbincangan (Alya Nurmaya, 2021).

- a. Menjaga perhatian sepenuhnya dengan fokus pada konseli. Mendengarkan dengan cara ini melibatkan konsentrasi penuh pada setiap kata yang diucapkan oleh konseli.
- b. Mendengarkan semua yang disampaikan oleh konseli adalah penting. Konselor harus secara cermat merekam setiap ungkapan konseli selama sesi konseling untuk dapat menyampaikan dengan akurat pernyataan yang telah diungkapkan oleh konseli.

c. Mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap keseluruhan individu konseli, termasuk kata-kata, perasaan, dan perilakunya. Memahami pesan yang disampaikan, baik secara verbal maupun nonverbal, untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang individu tersebut. Pesan nonverbal juga menjadi penting dalam menilai sikap konseli. (Ayong Lianawati, 2017).

Mendengarkan secara aktif melibatkan pemahaman terhadap konten, intonasi, dan ekspresi tubuh lawan bicara. Bagi seorang konselor, kemampuan untuk mengenali elemen-elemen pesan seperti apa, mengapa, kapan, di mana, siapa, dan bagaimana sangat penting. Kemampuan mendengarkan menjadi kunci dalam proses konseling, yang perlu didukung oleh keterampilan dasar lainnya. Mendengarkan yang efektif mencakup pemahaman dan ingatan terhadap apa yang dikatakan konseli serta cara penyampaiannya, memungkinkan konselor merespons dengan tepat terhadap perasaan dan pemikiran konseli (Emilia, 2019).

Meningkatkan keterampilan mendengarkan dalam konseling

Walau begitu, kemampuan mendengarkan merupakan suatu keterampilan yang sulit untuk dikuasai dalam waktu yang singkat. Sebelum dan selama sesi konseling, kita bisa mengasah serta mengembangkan kemampuan mendengarkan. Menurut Floyd keterampilan mendengarkan dapat ditingkatkan dan dipelajari. Aktivitas yang dilakukan dengan penuh perhatian dapat meningkatkan kualitas hubungan, sementara ketidakmampuan mendengarkan dengan baik dapat mengganggu komunikasi dan hubungan. Untuk berhasil dalam proses mendengarkan, kita perlu memiliki kesediaan untuk memberikan perhatian dan empati, sebagaimana dijelaskan oleh White. Kedua aspek ini sangat penting dalam mendukung proses mendengarkan. Seorang pendengar yang baik juga mampu memanfaatkan kontak mata dan memahami sinyal non-verbal agar dapat berinteraksi dengan baik, sesuai dengan penelitian oleh Pastae (2017). Konselor memiliki beberapa langkah yang dapat diambil selama sesi konseling untuk melatih keterampilan mendengarkan yang efektif, seperti yang dijelaskan dalam penelitian oleh Egan Ivey dan Pastae (2017):

1. Menciptakan suasana yang tenang dan nyaman dalam sesi konseling.
2. Datang lebih awal untuk menenangkan diri, dengan fokus pada meditasi, doa, dan pengaturan nafas.
3. Mengatur kontak mata yang sesuai, memperhatikan aspek perbedaan budaya.
4. Menggunakan bahasa tubuh yang mendorong konseli untuk berbicara lebih banyak, juga dengan mempertimbangkan aspek perbedaan budaya.
5. Memperhatikan ruang pribadi antara konselor dan konseli serta menjauhkan pikiran yang tidak relevan tentang konseli.

Mendengarkan bukan hanya aspek fisik "mendengarkan", melainkan sebuah proses intelektual dan emosional. Selama proses tersebut, seseorang mengumpulkan dan mengintegrasikan input fisik, emosional, dan intelektual dari orang lain untuk menangkap pesan dan maknanya. Keterampilan mendengarkan dianggap sebagai yang paling penting dalam menyelesaikan tugas di tempat kerja, memperkuat hubungan organisasi, meningkatkan pengiriman produk, dan

mempersiapkan organisasi menghadapi peluang inovasi. Efektivitas mendengarkan juga krusial dalam membangun kepercayaan antar organisasi dan individu. Memahami alamiah mendengarkan merupakan langkah awal menuju perbaikan keterampilan mendengarkan, yang memengaruhi pemahaman terhadap apa yang didengar dan diserap. Pilihan orientasi pendengar, baik ke orang maupun ke tindakan, dapat memengaruhi penangkapan petunjuk penting, seperti tenggat waktu atau masalah personal antara individu. Selama Anda membaca tentang tipe-tipe mendengarkan, perlu merenungkan kecenderungan Anda sebagai pendengar dan mempertimbangkan bagaimana belajar menggunakan metode tertentu dapat meningkatkan efektivitas kegiatan mendengarkan Anda.

Memahami pesan yang disampaikan oleh pembicara melalui pendengaran isi (content listening) melibatkan kemampuan untuk menguasai dan memahami materi pembicaraan. Saat mendengarkan, perhatian utama terarah pada informasi, dan Anda dapat meningkatkan pemahaman dengan mengajukan pertanyaan untuk memperjelas isi. Penting untuk tidak terpengaruh oleh gaya berbicara atau

keterbatasan penyampaian, tetapi fokus sepenuhnya pada substansi informasi yang disampaikan.

Mendengarkan secara kritis melibatkan pemahaman dan penilaian terhadap makna pesan pembicara, termasuk logika argumen, bukti yang kuat, kesimpulan yang valid, implikasi pesan terhadap Anda dan organisasi, niat dan motif pembicara, serta setiap informasi atau poin relevan yang tidak disampaikan. Jika ada keraguan, disarankan untuk mengajukan pertanyaan guna menyelidiki sudut pandang dan kredibilitas pembicara. Selain itu, perlu memperhatikan kemungkinan pengaruh pembicara terhadap penyampaian informasi dan berhati-hati dalam membedakan antara opini dan fakta (Vikrey, 2015)

Mendengarkan secara empatik melibatkan pemahaman terhadap perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara, memungkinkan Anda menghargai sudut pandangnya, bahkan jika perspektif Anda berbeda. Melalui pendekatan empatik dalam mendengarkan, Anda membantu individu untuk mengungkapkan emosi mereka, memungkinkan pendekatan yang bijaksana dan tenang terhadap topik pembicaraan (Titus Indrajaya, 2015).

Kemampuan mendengarkan adalah hal

yang konselor tunjukkan selama sesi konseling. Interaksi yang dibangun berdasarkan kemampuan mendengarkan dapat membantu konselor menunjukkan empati yang sesuai terhadap konseli mereka, yang merupakan pemahaman terhadap apa yang dirasakan oleh konseli. Dalam Sequence Pemerataan Dasar, keterampilan konseling yang menunjukkan pemahaman tentang pemikiran dan perasaan konseli termasuk dalam refleksi perasaan dan pemikiran. Terkadang, kemampuan mendengarkan mungkin tidak berjalan lancar. Konselor akan menghadapi tantangan selama proses mendengarkan. Ketidakmampuan mendengar dengan baik dapat menyebabkan kesalahpahaman, kurangnya data, dan kesulitan untuk berempati dengan konseli. Tantangan ini disebabkan oleh faktor internal (yaitu konselor itu sendiri) dan faktor eksternal (yaitu lingkungan konseling). Namun, kemampuan mendengarkan dapat ditingkatkan melalui latihan yang memperhatikan elemen-elemen mendengarkan, sehingga sesi konseling dapat menjadi lebih efektif dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Prayitno, 2017).

KESIMPULAN

Keberhasilan proses konseling tergantung pada terjalannya hubungan yang baik antara konselor dan klien. Hubungan ini dibentuk oleh komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal, yang merupakan aspek ketrampilan mikro konseling. Salah satu aspek penting dari ketrampilan mikro konseling adalah kemampuan mendengarkan dengan baik. Kemampuan lain seperti merespons perasaan dan merangkum ulang pesan klien bergantung pada kemampuan mendengarkan. Konselor yang mampu mendengarkan dengan baik dapat menunjukkan empati dengan lebih tepat. Ada beberapa hambatan mendengarkan yang dapat berasal dari konselor dan lingkungan konseling. Sebelum sesi konseling, latihan dan persiapan awal dapat membantu meningkatkan kemampuan mendengarkan dan ketrampilan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Eres, R., Decety, J., Louis, W. R., & Molenberghs, P. 2015. Individual differences in local gray matter density are associated with differences in affective and cognitive empathy. *NeuroImage*, 117, 305-310

doi:10.1016/j.neuroimage.2015.05.038

Graham D. Bodie, Andrea J. Vickery, Kaitlin Cannava & Susanne M. Jones 2015 The Role of “Active Listening” in Informal Helping Conversations: Impact on Perceptions of Listener Helpfulness, Sensitivity, and Supportiveness and Discloser Emotional Improvement. *Western Journal of Communication*. 79:2, 151- 173, DOI: 10.1080/10570314.2014.943429

Lianawati, A. (2017). Implementasi keterampilan konseling dalam layanan konseling individual. In Ifdil, I., Bolo Rangka, I., & Adiputra, S. (Eds.), *Seminar & Workshop Nasional Bimbingan dan Konseling: Jambore Konseling 3* (pp. 85–92). Pontianak: Ikatan Konselor Indonesia (IKI).

Mahadhita. (2015). Hubungan antara Keterampilan Dasar Konseling (KDK) dengan Minat Siswa Mengikuti layanan konseling Individu di SMA Negeri Godog Tahun Ajaran 2014/2015.

- Universitas Negeri Semarang. (Skripsi).
- Ivey, AE & Daniels, T.G. 2016. Systematic Interviewing Microskills and Neuroscience: Developing Bridges between the Fields of Communication and Counseling Psychology. *International Journal of Listening*. DOI: 10.1080/10904018.2016.1173815 .
- Ifrah Hifsy, dkk. 2022. Menciptakan Konseling yang Kondusif Melalui Teknik-Teknik Dasar Konseling (Attending, Listening, dan Structuring). *Ristekdik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Rezki Hariko. 2017. Landasan Filosofis Keterampilan Komunikasi Konseling. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*. 2(2), 2017, 41-49.
- Prayitno. 2021. Landasan dan Arah Konseling Profesional: Konseling adalah Pendidikan. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Netrawati, dkk. 2018. The Implementation of Basic Counseling Technique in Elementary School For Helping The Development and Alleviating Student's Problems in West Pasaman District Education Office. *ISLAMIC COUNSELING: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, vol. 2, no. 2.
- Alya Nurmaya, dkk. 2021. Kemampuan Konselor Dalam Penggunaan Teknik Konseling di SMA Negeri 5 Kota Bima. *Jurnal Inovasi dan Riset Akademik*. Vol 2. No. 1.
- Andreas Rian Nugroho. 2019. Konsep Creative Counselling Untuk Mengatasi Irrational Belief. *Jurnal Selaras. Kajian Bimbingan dan Konseling serta Psikologi Pendidikan*. Vol 2, No 1 (75-66).
- Kourmousi N., Amanaki E., Tzavara C., & Koutras, V. (2017). Active Listening Attitude Scale (ALAS): Reliability and validity in a nationwide sample of Greek educators. *Social Sciences*.
- Duta, N., Panisoara, G., & Panisoara, I. O. (2015). The Effective

- communication in teaching: Diagnostic study regarding the academic learning motivation to students. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 186, 1007-1012.
- Demirkaya, P. N. dan Bakkaloglu, H. (2015). Examining the student-teacher relationships of children both with and without special needs in preschool classrooms. *Educational Sciences: Theory and Practice*. 15 (1), 159-175.
- Lloyd, K.J., Boer, D., & Voelpel, S.C. (2015). From listening to leading: Toward an understanding of supervisor listening within the framework of LeaderMember Exchange Theory. *International Journal of Business Communication*, 54(4), 431-451.
- Peck N. F., Maude S. P. and Brotherson M. J. (2015). Understanding preschool teachers' perspectives on empathy: A qualitative inquiry. *Early Childhood Education Journal*, 43, 169-179.
- Pianta, R. C., Downer, Jason., & Hamre, B. (2016). Quality in early education classrooms: Definitions, gaps, and systems. *The Future of Children*, 26(2), 119-137.
- Vickery, A. J., Keaton, S. A., dan Bodie G. D. (2015). Intrapersonal communication and listening goals: An examination of attributes and functions of imagined interactions and Active-Empathic Listening Behaviors. *Southern Communication Journal*, 80(1), 20–38.
- Zee, M., de Jong, P. F., Komen, H. M. Y. (2016). Teachers' self-efficacy in relation to individual students with a variety of social-emotional behaviors: a multilevel investigation. *Journal of educational Psychology*, 108 (7), 1013–1027.
- Titus, Indrajaya. 2015. Pentingnya Keterampilan Mendengarkan Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*. Vol. 6, No. 2.